

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS....	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Konsep <i>Evidence of Service</i>	15
2.1.1.1 Definisi Kinerja.....	22
2.1.1.2 Definisi <i>People</i>	23
2.1.1.3 Dimensi <i>People</i>	25
2.1.1.4 Definisi <i>Physicel Evidence</i>	27
2.1.1.5 Dimensi <i>Physical Evidence</i>	30
2.1.2 Konsep Perilaku Konsumen.....	33
2.1.2.1 Definisi Perilaku Konsumen.....	33
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen.....	35
2.1.2.3 Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian.....	41

Mia Erisha, 2015

PENGARUH KINERJA PEOPLE DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.1.2.4 Definisi Keputusan Pembelian.....	47
2.1.2.5 Dimensi Keputusan Pembelian.....	48
2.1.3 Pengaruh Kinerja <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Menginap Tamu.....	51
2.1.4 Orisinalitas Penelitian.....	53
2.2 Kerangka Pemikiran.....	55
2.3 Hipotesis.....	63
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	64
3.1 Objek Penelitian.....	64
3.2 Metode Penelitian.....	65
3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan.....	65
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	66
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	73
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	74
3.2.4.1 Populasi.....	74
3.2.4.2 Sampel.....	75
3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	77
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	78
3.2.6 Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	79
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	79
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	86
3.2.7 Rancangan Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	88
3.2.7.1 Analisis Deskriptif.....	90
3.2.7.2 Analisis Verifikatif Menggunakan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	90
3.2.7.3 Rancangan Uji Hipotesis.....	94
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	96
4.1 Profil Perusahaan dan Profil Responden.....	96
4.1.1 Profil Perusahaan.....	96
4.1.1.1 Identitas Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	96

4.1.1.2 Profil Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	96
4.1.1.3 Visi dan Misi Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	97
4.1.1.4 Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	98
4.1.1.5 Program Kinerja <i>People</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	99
4.1.1.6 Program <i>Physical Evidence</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	100
4.1.2 Karakteristik Responden.....	101
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	102
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	103
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	105
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	106
4.1.3 Pengalaman Responden.....	107
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	107
4.1.3.2 Pengalaman Frekuensi Responden Menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut Selama Setahun.....	108
4.1.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	109
4.1.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	110
4.1.3.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Keseluruhan Biaya yang Dikeluarkan.....	111
4.2 Tanggapan Responden terhadap Kinerja <i>People</i>	112
4.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Evidence</i>	117
4.3.1 Tanggapan Responden terhadap <i>Facility Exterior</i>	117
4.3.2 Tanggapan Responden terhadap <i>Facility Interior</i>	121
4.3.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Other Tangibles</i>	124
4.4 Tanggapan Responden terhadap Keputusan Menginap.....	127
4.4.1 Tanggapan Responden terhadap <i>Brand Choice</i>	128
4.4.2 Tanggapan Responden terhadap <i>Dealer</i>	130

4.4.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Quantity</i>	133
4.4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Timing</i>	134
4.4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Payment Method</i>	135
4.5 Pengujian Hipotesis Kinerja <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Menginap.....	137
4.5.1 Pengujian Simultan.....	137
4.5.2 Pengujian Parsial.....	138
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian Pengaruh Kinerja <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	141
4.6.1 Pembahasan Kinerja <i>People</i>	141
4.6.2 Pembahasan <i>Physical Evidence</i>	145
4.6.3 Pembahasan Keputusan Menginap.....	149
4.6.4 Pembahasan Pengaruh Kinerja <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Menginap.....	154
4.7 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	156
4.7.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis.....	156
4.7.2 Temuan Penelitian Bersifat Empiris.....	157
4.8 Implikasi Penelitian terhadap Pengembangan Pendidikan Manajemen Bisnis.....	159
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	164
5.1 Kesimpulan.....	164
5.1 Rekomendasi.....	165
DAFTAR PUSTAKA.....	169
LAMPIRAN.....	174

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
Tabel		
1.1	Struktur PDRB Jawa Barat Menurut Lapangan Usaha Tahun 2010-2014 (Persen).....	2
1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Hotel di Jawa Barat Tahun 2009-2013.....	3
1.3	Data Kunjungan Wisatawan yang Menginap di Kabupaten Garut 2009-2013	4
1.4	Daftar Hotel Bintang di Kabupaten Garut.....	5
1.5	Persentase Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Kabupaten Garut Tahun 2009-2013.....	5
1.6	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Kampung Sumber Alam Garut Tahun 2010-2014.....	6
2.1	<i>Expended Marketing Mix For Service</i>	21
2.2	Definisi Kinerja Menurut Beberapa Ahli.....	23
2.3	Definisi <i>People</i> Menurut Beberapa Ahli.....	24
2.4	Definisi <i>Physical Evidence</i> Menurut Beberapa Ahli.....	28
2.5	<i>Element Of Physical Evidence</i>	32
2.6	Definisi Perilaku Konsumen Menurut Beberapa Ahli.....	34
2.7	Tipe-tipe Perilaku Keputusan Pembelian.....	40
2.8	Definisi Keputusan Pembelian.....	47
2.9	Orisinalitas Penelitian.....	53
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	67
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	74
3.3	Jumlah Tamu Menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut Tahun 2013.....	75
3.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i>	81
3.5	Hasil Pengujian Ulang Validitas Variabel <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i>	83

3.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Menginap.....	85
3.7	Hasil Pengujian Ulang Validitas Variabel Keputusan Menginap.....	86
3.8	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 dan Y	88
3.9	Skor Alternatif Jawaban Pertanyaan.....	89
4.1	Produk dan Jasa yang Ditawarkan Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	98
4.2	Peningkatan Kinerja <i>People</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	100
4.3	Strategi <i>Physical Evidence</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	101
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	102
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	103
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	104
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	105
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	106
4.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	107
4.10	Pengalaman Frekuensi Responden Menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut Selama Setahun.....	108
4.11	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	109
4.12	Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	110
4.13	Pengalaman Responden Berdasarkan Keseluruhan Biaya yang Dikeluarkan.	111
4.14	Tanggapan Responden terhadap Kinerja <i>People</i> di Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	113
4.15	Tanggapan Responden terhadap <i>Facility Exterior</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	118
4.16	Tanggapan Responden terhadap <i>Facility Interior</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	122
4.17	Tanggapan Responden terhadap <i>Other Tangibles</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	124
4.18	Tanggapan Responden terhadap <i>Brand Choice</i>	128
4.19	Tanggapan Responden terhadap <i>Dealer</i>	130

4.20	Tanggapan Responden terhadap <i>Quantity</i>	133
4.21	Tanggapan Responden terhadap <i>Timing</i>	134
4.22	Tanggapan Responden terhadap <i>Payment Method</i>	135
4.23	Pengujian Secara Simultan.....	137
4.24	Matriks Korelasi Antara Kinerja <i>People</i> (X_1) dan <i>Physical Evidence</i> (X_2) dengan Keputusan Menginap (Y).....	138
4.25	Pengujian Parsial.....	139
4.26	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X Terhadap Y.....	140
4.27	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>People</i>	141
4.28	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Physical Evidence</i>	145
4.29	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Menginap.....	149

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	<i>Market Share</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut Tahun 2014.....	7
1.2	<i>Market Segment</i> Hotel Kampung Sumber Alam Garut Tahun 2014...	8
2.1	<i>Elemen People, Process, dan Physical Evidence</i> Dalam Bauran Pemasaran Jasa.....	20
2.2	<i>Characteristics Affecting Consumer Behavior</i>	36
2.3	Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen.....	42
2.4	Model Pengambilan Keputusan.....	44
2.5	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kinerja <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Menginap.....	61
2.6	Paradigma Penelitian Pengaruh Kinerja <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Menginap.....	62
3.1	Struktur Hubungan Kausal Antara X_1 , X_2 dan Y	91
3.2	Jalur Sub Struktur Hipotesis.....	92
4.1	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis Pengaruh Kinerja <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut.....	139

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Koding Data Responden
3. Koding Data Kinerja *People*
4. Koding Data *Physical Evidence*
5. Koding Data Keputusan Menginap
6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas melalui SPSS 21.0 *for windows*
7. F_{Tabel} dan t_{Tabel} Melalui SPSS 21.0 *for windows*
8. *Path Analysis*
9. Uji Normalitas
10. Pengujian Pengaruh X terhadap Y
11. Tabel Distribusi t
12. Tabel Distribusi F
13. Tabel r *Product Moment*
14. Izin Kuesioner
15. Form Bimbingan
16. Daftar Riwayat Hidup